

Muhamad Hakim Nur Iman, 2019, **Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Lampid Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)**, Skripsi ini dibawah bimbingan Purbandini, S.Si., M.Kom. dan Taufik, S.T., M.Kom. Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Website e-Lampid adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya. *Website* e-Lampid digunakan bagi masyarakat Surabaya yang ingin mengurus akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, perkawinan dan perceraian di kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap *website* e-Lampid menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner kemudian dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Variabel yang diukur adalah *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Overall Impression* berdasarkan *performance* dan *Importance*. Berdasarkan analisis *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan (*gap*) pada rata-rata keseluruhan yaitu -1,52 dengan rata-rata kesenjangan (*gap*) tertinggi pada dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) yaitu -1,53, yang menyatakan bahwa tingkat harapan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerjanya, berdasarkan penelitian ini *website* e-Lampid belum mampu memenuhi harapan pengguna secara kualitas layanan interaksi. Berdasarkan hasil penelitian memberikan rekomendasi perbaikan bagi kualitas yang kurang baik sesuai prioritas.

Kata Kunci: *e-Lampid*, *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*